

### **Professionelle Autonomie versus Ko-Produktion in der Dienstleistungsbeziehung: die Übertragung von Handlungsrechten: Manuskript des Vortrags für die Tagung "Wissensberufe im Umbruch", Institut Arbeit - Beruf - Bildung**

Dunkel, Wolfgang

Veröffentlichungsversion / Published Version

Arbeitspapier / working paper

**Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:**

Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. - ISF München

#### **Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:**

Dunkel, W. (2002). *Professionelle Autonomie versus Ko-Produktion in der Dienstleistungsbeziehung: die Übertragung von Handlungsrechten: Manuskript des Vortrags für die Tagung "Wissensberufe im Umbruch", Institut Arbeit - Beruf - Bildung*. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-210991>

#### **Nutzungsbedingungen:**

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### **Terms of use:**

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

**Professionelle Autonomie versus Ko-Produktion in der Dienstleistungsbeziehung: die Übertragung von Handlungsrechten<sup>1</sup>**

Workshop „Wissensberufe im Umbruch“, Institut ARBEIT – BERUF –  
BILDUNG, Universität Bremen und Arbeitnehmerkammer Bremen  
Bremen, 22. und 23.3.2002

**1) Einleitung**

Eines der konstitutiven Merkmale professionellen Handelns ist die Interaktion zwischen dem Professionellen und dem Klienten. Dabei bemisst sich Professionalität gemeinhin vor allem daran, inwieweit es möglich ist, berufsspezifische Kompetenzen so zu begründen, dass sich damit eine Differenz von Experte und Laie etablieren lässt, die ersterem ein hohes Maß an Handlungsautonomie verleiht. Diese Handlungsautonomie gelte in Bezug auf den Klienten wie auch in Bezug auf Organisation und Gesellschaft.

Auf der anderen Seite sind personenbezogene Dienstleistungen ungeachtet ihres Professionalisierungsgrades immer auch als Ko-Produktion zu verstehen, zu der notwendig Dienstleistungsgeber *und* -nehmer, Professionelle *und* Klientin ihren Teil beitragen: Spielt eine der beiden Seiten nicht mit (etwa ein Patient - aus der Perspektive der Ärzte hieße dies dann: fehlende compliance), werden die Handlungsrechte der beteiligten Personen, also etwa die Fachautorität des Professionellen, in Frage gestellt und misslingt damit die Interaktion und so auch die Dienstleistung. Dies bedeutet: Dienstleistungsgeberin und -nehmerin, Professioneller und Klient müssen sich im Zuge ihrer Interaktion miteinander arrangieren, um das nur gemeinsam zu erreichende Ziel der Dienstleistungsinteraktion zu erreichen. Im Kern dieses sozialen Abstimmungsprozesses geht es auf beiden Seiten darum, Ansprüche an die eigene Handlungsautonomie und die Bereitschaft, der anderen Person Handlungsrechte zu übertragen (etwa weil sie Kunde und damit „König“ ist oder weil sie Expertin ist und über die Deutungsmacht verfügt), auszutarieren und in der Auseinandersetzung mit der anderen Person entsprechend zu realisieren.

---

<sup>1</sup> Der Titel weicht von dem des ursprünglich eingereichten Abstracts ab, da sich der Schwerpunkt des Vortrags später noch geändert hatte. Für Anregungen und Kritik danke ich Margit Weihrich.

In diesem Beitrag wird der Versuch gemacht, das Verhältnis des Strebens nach Handlungsautonomie auf der einen und der Notwendigkeit der Koproduktion auf der anderen Seite näher zu beleuchten. Hierzu wird professionelles Handeln aus *handlungstheoretischer Sicht* thematisiert. Im Zentrum steht dabei der Aspekt der *Handlungsautonomie*: Wenn einem Akteur, der Professionalität für sich beansprucht, (vom Dienstleistungsnehmer, von der Organisation, in der dieser Akteur eingebunden ist, von der Gesellschaft) diese zugestanden wird, drückt sich dies in der Interaktion zwischen Professionellem und Klienten darin aus, dass ersterem (vom Dienstleistungsnehmer, von der Organisation, von der Gesellschaft) Handlungsrechte übertragen werden und er damit (mehr oder weniger) autonom handeln kann.

Im Folgenden wird zunächst der Begriff des Handlungsrechtes, so wie er von James Coleman verwendet wird, erläutert. Dann wird ein allgemeines Handlungsmodell vorgestellt, mit dem sich Dienstleistungsinteraktionen analysieren lassen. In einem dritten Schritt wird auf zwei empirische Projekte verwiesen, in denen gegenwärtig versucht wird, personenbezogene Dienstleistungen handlungstheoretisch zu fassen. Auf dieser Grundlage wird dann die Übertragung von Handlungsrechten in Dienstleistungsbeziehungen exemplarisch am Beispiel des Friseurhandwerks erläutert. Abschließend wird ein kurzes Fazit gezogen.

## 2) Was sind Handlungsrechte? (nach Coleman)

James S. Coleman gehört seit Erscheinen seines opus magnum, den „Foundations of Social Theory“<sup>2</sup>, zu den führenden Vertretern einer allgemeinen Handlungstheorie. Der Kern seiner Handlungstheorie besteht zwar aus einem ökonomischen Grundmodell, in dem nutzenmaximierende Akteure in Austauschbeziehungen zu anderen, ebenfalls nutzenmaximierenden Akteuren treten. Dieses Grundmodell wird jedoch Schritt für Schritt durch genuin soziologische Kategorien wie die der Herrschaft, des Vertrauens oder der Norm erweitert. Und so vertritt Coleman auch – im Gegensatz zum mainstream ökonomischen Denkens – den Standpunkt, dass nicht Güter, sondern Rechte getauscht werden. Handlungsrechte sind Rechte darauf, bestimmte Handlungen auszuführen und damit eine zentrale Ressource für jeden Akteur. Ein Akteur kann nach Coleman dann über ein Handlungsrecht verfügen, wenn alle, die

---

<sup>2</sup> Die deutsche Fassung des dreibändigen Werkes erschien ab 1991 unter dem Titel „Grundlagen der Sozialtheorie“, München, Wien: Oldenbourg. Für die folgenden Ausführungen von Belang ist Band 1: Handlungen und Handlungssysteme, daraus Kapitel 3: Handlungsrechte, S. 56 - 80. In diesem Kapitel wird auch das Beispiel mit Rauchen/Nichtrauchen (s.u.) behandelt.

von der Ausführung der Handlung betroffen sind, die Handlung ohne Einwand hinnehmen. Coleman führt dies am Beispiel des Handlungsrechtes „Rauchen“ aus<sup>3</sup>:

Ein Raucher und ein Nichtraucher in einem Raum können unterschiedliche Sichtweisen darüber haben, wer die Kontrollrechte über das Rauchen besitzt.

<p><b>(1)</b> Raucher und Nichtraucher glauben, der Raucher hat das Kontrollrecht.</p> <p><i>Folge:</i> Raucher raucht und fragt nicht. Niemand regt sich auf. Man ist sich einig. Alles ist verraucht.</p>	<p><b>(2)</b> Nichtraucher glaubt, er selbst hat das Kontrollrecht, Raucher glaubt ebenfalls, er selbst hat das Kontrollrecht.</p> <p><i>Folge:</i> Raucher raucht, Nichtraucher beschwert sich. Offener Konflikt.</p>
<p><b>(3)</b> Nichtraucher glaubt, der Raucher hat das Recht; der Raucher glaubt, der Nichtraucher hat es.</p> <p><i>Folge:</i> Raucher raucht nicht oder fragt, ob er darf. Nichtraucher wundert sich. Friedliche Koexistenz – aber auch latenter Konflikt, falls eine der beiden Parteien damit beginnt, Rechte für sich zu beanspruchen.</p>	<p><b>(4)</b> Raucher und Nichtraucher glauben, der Nichtraucher hat das Kontrollrecht.</p> <p><i>Folgen:</i> Niemand raucht. Oder: Raucher fragt, Nichtraucher erlaubt es oder nicht. Oder: Raucher raucht. Nichtraucher verbietet es ihm zu recht; was Recht ist, ist klar, aber dem Raucher passt das nicht.</p>

In den Feldern (1) und (4) kann man davon sprechen, dass Handlungsrechte bestehen, da diese von beiden Seiten anerkannt werden. In den Feldern (2) und (3) herrscht hingegen Uneinigkeit darüber, wer welche Handlungsrechte in Anspruch nehmen kann – insofern kann keiner der Beteiligten über ein Handlungsrecht verfügen. An diesem Beispiel wird deutlich, dass Rechte nur im Verhältnis mehrerer Akteure entstehen können. Wenn man ein Recht beansprucht, ist man deshalb von der Macht und der Anerkennung durch andere abhängig. Rechte entstehen und vergehen damit auch in Abhängigkeit von einem solchen sozialen Fundament.

<sup>3</sup> Vgl. James Coleman 1991, S. 64. Die Vierfeldertafel orientiert sich in den Grundzügen (mit einigen Weiterführungen) inhaltlich, aber nicht sprachlich an Coleman.

### 3) Das Handlungsmodell: Handlungsautonomie als Indikator für Professionalität

Im Rahmen des Forschungsprojektes "Dienstleistung als Interaktion"<sup>4</sup> wird versucht, in grundlegender Weise die spezifische soziale Qualität personenbezogener Dienstleistungsinteraktionen zu bestimmen.<sup>5</sup> Ausgehend von der für personenbezogene Dienstleistungen konstitutiven Ko-Produktion solcher Leistungen durch Dienstleistungsgeber und -nehmer (vgl. Gross & Badura 1977; Gross 1983) steht im Mittelpunkt des Forschungsprojektes die Frage, wie Dienstleistungsgeber und -nehmer im Zuge ihrer Interaktion Kooperation herstellen.<sup>6</sup> Focus der Analyse von Dienstleistungen wird damit die Dienstleistungsinteraktion selbst. Diese wird von uns verstanden als wechselseitig aufeinander bezogenes Handeln von Personen, die in einer Dienstleistungsbeziehung stehen. Als Akteure, die in einen sozialen Austausch treten, verfolgen DLG und DLN über ihr Handeln Ziele und verwenden hierfür bestimmte Strategien. Dabei unterliegen sie Rahmenbedingungen. Hierzu gehören einmal der jeweils andere Akteur, zum anderen Restriktionen zeitlicher Art, räumlicher Art etc. Als eine dritte, besondere Rahmenbedingung werden in diesem Beitrag Handlungsrechte aufgefasst, die zum Ausdruck bringen, welche Handlungsmöglichkeiten die beiden Akteure sich wechselseitig zugestehen.

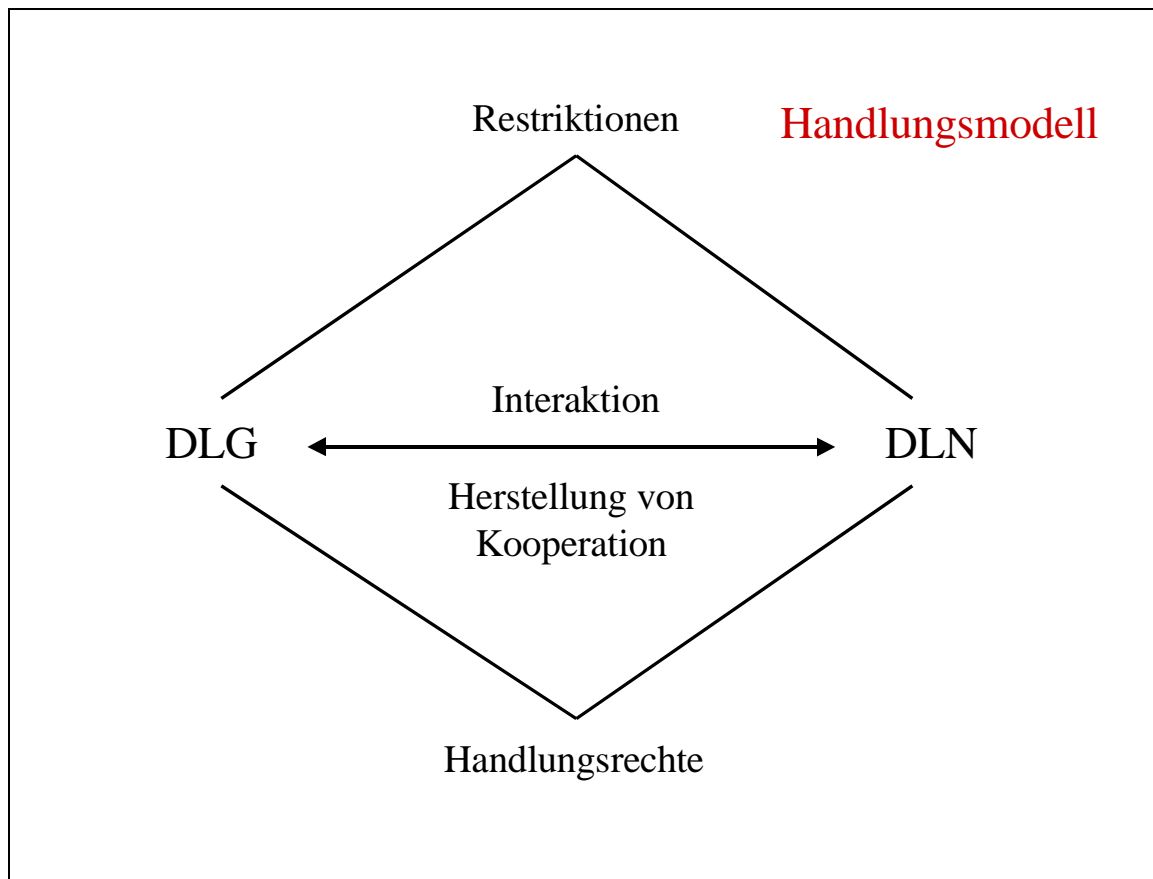
Dieses Handlungsmodell wollen wir graphisch in folgender Weise darstellen:

---

<sup>4</sup> Das Forschungsprojekt *Dienstleistung als Interaktion* arbeitet seit Mai 2000 unter der Leitung von Prof. Dr. G. Günter Voß (TU Chemnitz) und Dr. Wolfgang Dunkel (ISF München) und in Kooperation mit Dr. Kerstin Rieder (Universität Innsbruck). Wissenschaftliche MitarbeiterInnen des Projektes sind Dipl. Soz. Angela Lutz und Dr. Philip Anderson. Als studentische Beschäftigte sind Eva Brückner, Michael Heinlein und Peggy Szymenderski beteiligt. Das Projekt wird von der Deutschen Forschungsgemeinschaft gefördert und an zwei Standorten (Technische Universität in Chemnitz und AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. in München) durchgeführt.

<sup>5</sup> Damit sind sowohl direkt personenbezogene Dienstleistungen, also solche, die „direkt auf das intellektuelle oder emotionale Befinden des Bedienten oder auf seine Physis“ (Nerdinger 1994, S. 49) einwirken und damit den „unmittelbare[n] Kontakt zwischen Dienstleistern und Bedienten“ (ebd.) voraussetzen, gemeint, wie auch indirekt personenbezogene Dienstleistungen. Bei diesen „besteht die Aufgabe der Dienstleister darin, bereits produzierte Leistungen/Güter zu verkaufen, die Nutzung solcher Leistungen/Güter zu vermitteln oder selbst Leistungen an einem Objekt zu erbringen, das den Bedienten gehört“ (Nerdinger, 1994, S. 50). Nerdinger führt für direkt personenbezogene Dienstleistungen Tätigkeiten wie Haare schneiden, Massieren, die Pflege von Kranken sowie die Beratung von Klienten, für indirekt personenbezogene Dienstleistungen die Arbeit in der Gastronomie sowie in Banken und Versicherungen als Beispiele an.

<sup>6</sup> Unter Kooperation wird hier sehr allgemein verstanden, dass das Handeln der beteiligten Akteure so aufeinander abgestimmt wird, dass die Dienstleistung erbracht werden kann.



Das Problem, das im Zuge der Dienstleistungsinteraktion zwischen den beteiligten Akteuren gelöst werden muss, besteht hinsichtlich der Handlungsrechte darin, dass DLG und DLN, soll die Interaktion zu einem positiven Ergebnis führen, eine Übereinstimmung darüber erzielen müssen, wer welche Handlungsrechte beanspruchen darf: Dabei sind als Ecklösungen zum einen die Beziehung zwischen einem Professionellen und einem Klienten denkbar, wobei der Klient sich vollständig in die Hände des Professionellen begibt und ihm damit ein Höchstmaß an Handlungsrechten zu gesteht (vgl. Vierfeldertafel, Feld (1)), zum anderen die Beziehung zwischen „König Kunde“ und einem DLG, der immer zu Diensten ist – hier liegen die Handlungsrechte auf der Seite des DLN (vgl. Vierfeldertafel, Feld (4)). Zwischen diesen beiden Ecklösungen sind allerdings empirisch vielfältige Konstellationen der Inanspruchnahme und Anerkennung von Handlungsrechten zu finden. Dies bedeutet, dass auch die Felder (2) und (3) hier von Belang sind. Neben der Feststellung, dass die Verteilung von Handlungsrechten in Dienstleistungsbeziehungen nicht immer (vielleicht sogar eher selten) eindeutig geregelt ist, ist hier von besonderer Bedeutung, dass Handlungsrechte im Zuge der Dienstleistungsinteraktion immer wieder aufs Neue durch Inanspruchnahme und Anerkennung von DLG und DLN realisiert und reproduziert werden müssen. Dies impliziert, dass dies scheitern kann und dass sich Rechte im Laufe der Zeit verändern können.

#### 4) Die empirische Basis

In dem DFG-Projekt „Dienstleistung als Interaktion“ (s.o.) wird Dienstleistungsarbeit in den Bereichen Altenpflege, Service bei der Bahn und telefonische Beratung im Call Center einer Direktbank untersucht. Als Ergänzung hierzu können empirische Materialien aus einem derzeit laufenden Modellversuch herangezogen werden. Dabei handelt es sich um den Modellversuch „Ausbildung der Kompetenzen für erfahrungsgeleitetes Arbeiten im Handwerk am Beispiel des Friseurberufs“, der vom ISF München wissenschaftlich begleitet wird und in dessen Rahmen Interviews mit FriseurInnen und deren KundInnen sowie Arbeitsplatzbeobachtungen durchgeführt worden sind.

Beide Untersuchungen richten sich auf die spezifische soziale Qualität personenbezogener Dienstleistungen. Dabei wird Dienstleistungsarbeit als gemeinsame Leistung von Dienstleistungsgeber und Dienstleistungsnehmer zu beschreiben versucht. Dies hat erhebungs- und auswertungsmethodisch zur Folge, dass der Prozess der Dienstleistungsinteraktion gleichermaßen aus der Perspektive des Dienstleistungsgebers und aus der Perspektive des Dienstleistungsnehmers betrachtet wird.

Nähere Informationen zum DFG-Projekt finden sich unter:

[www.tu-chemnitz.de/phil/soziologie/voss/start.htm](http://www.tu-chemnitz.de/phil/soziologie/voss/start.htm)

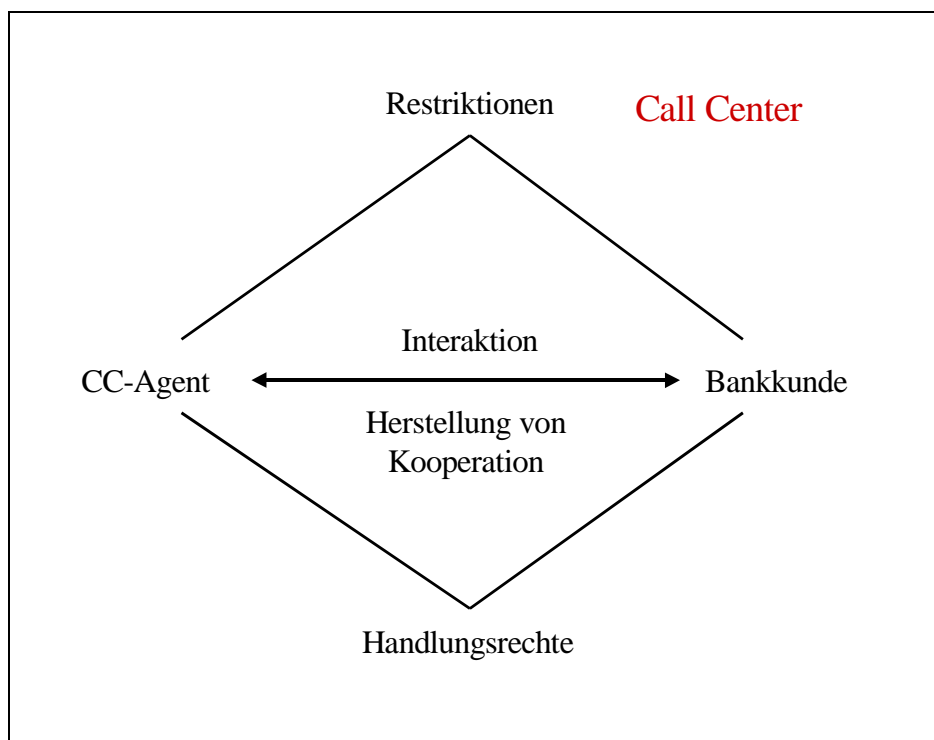
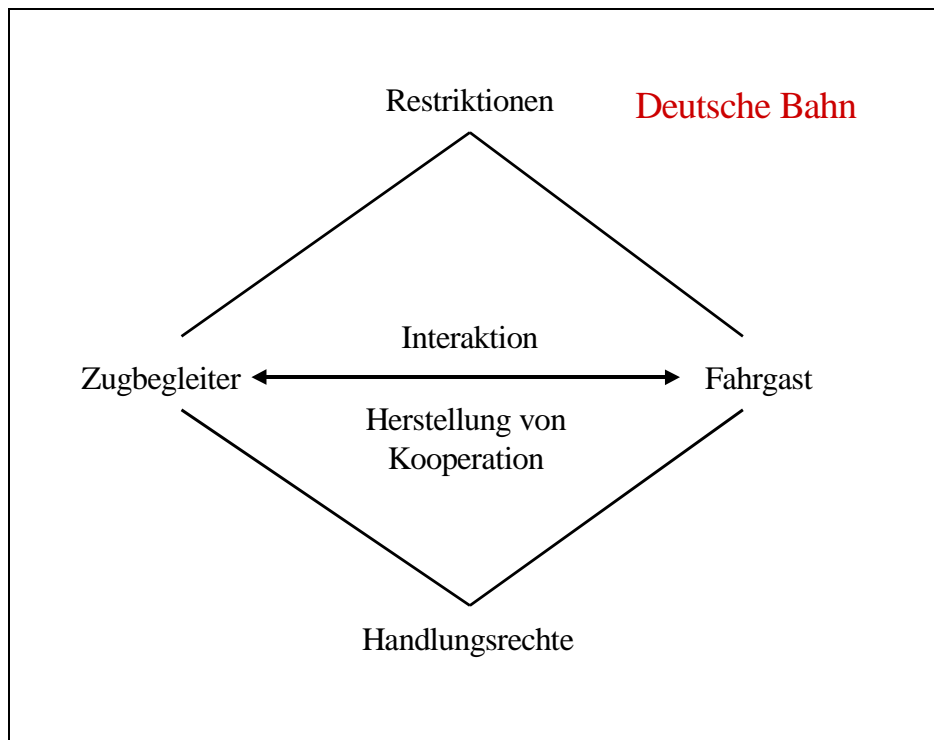
Nähere Informationen zum Modellversuch Friseurhandwerk finden sich unter:

[www.friseur-projekt.de](http://www.friseur-projekt.de)

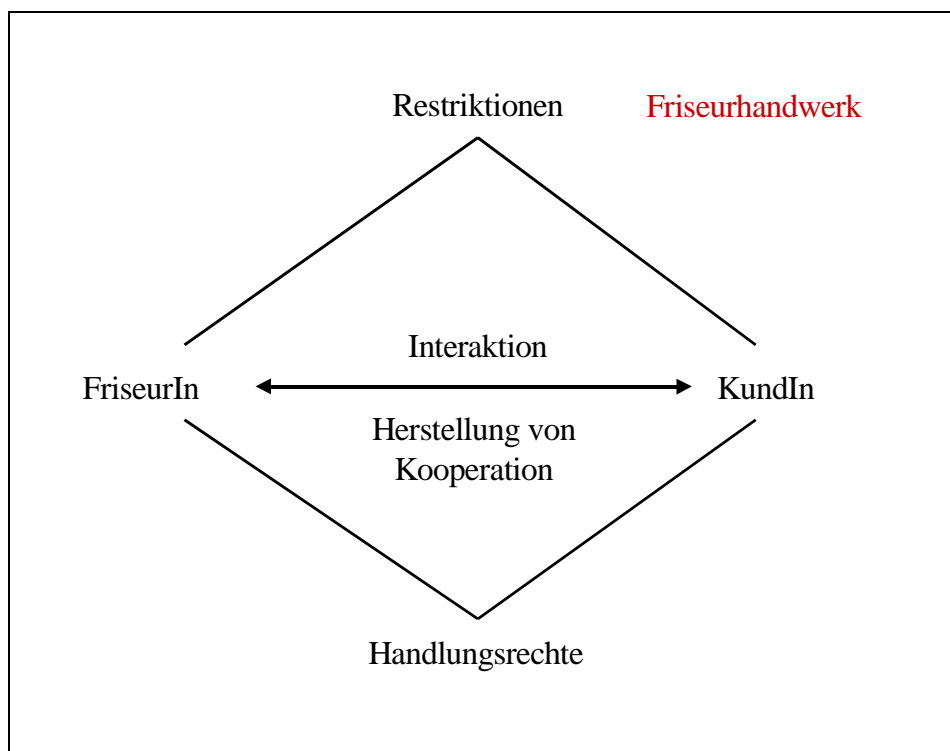
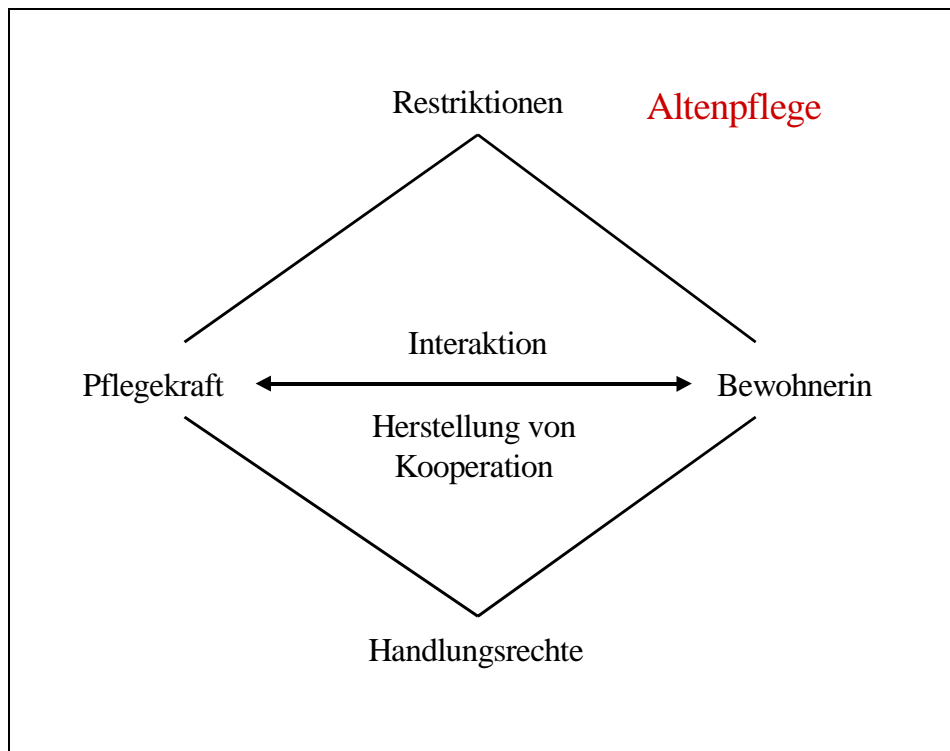
sowie im Laufe des Mai 2002 auch auf der homepage des ISF:

[www.isf-muenchen.de](http://www.isf-muenchen.de)

Hinsichtlich des hier verhandelten Themas der Verteilung von Handlungsrechten zwischen DLG und DLN können Analysen in allen vier Untersuchungsbereichen angestellt werden:







Eine vergleichende Untersuchung der Verteilung von Handlungsrechten in diesen vier Bereichen steht noch aus. Im folgenden kann lediglich exemplarisch auf einen Untersuchungsbereich, das Friseurhandwerk, eingegangen werden.

## 5) Fallbeispiele: Friseurhandwerk

Im Mittelpunkt der folgenden Ausführungen steht die Frage, wodurch im Rahmen der Beziehung zwischen Dienstleistungsgeber und –nehmer professionelles Handeln ermöglicht wird. Wir hatten oben Professionalität aufgefasst als Handlungsautonomie gegenüber Kunde, Dienstleistungsorganisation und Gesellschaft. Im weiteren wurde argumentiert, dass Handlungsautonomie darin begründet ist, dass innerhalb sozialer Beziehungen Handlungsrechte beansprucht und anerkannt werden. Im folgenden soll es darum gehen, auf welche Weise Handlungsrechte zwischen Akteuren (Friseur und Kunde) übertragen werden.

### *Übertragung von Handlungsrechten beim Friseur: Vertrauen in die Person*

- A: Was machen Sie eigentlich während der [Vorname des Friseurs] bei Ihnen schneidet? Unterhalten Sie sich manchmal? Achten Sie auch drauf, was er so an Ihnen macht?
- B: Nee. Vertrauen (lacht), blankes Vertrauen. Ja, das ist wirklich blanke Vertrauenssache. Ich denke, er hat ein Blick dafür, wie es am besten aussieht. Und er kennt seine Kunden und kennt glaube ich ihre Vorstellungen auch so gut, dass er weiß, wie und wo er zu schneiden hat.

Das Vertrauen dieser Kundin beruht auf einer 18 Jahre währenden Erfahrung mit ihrem Friseur, einer Zeit, in der ihr Vertrauen nie enttäuscht worden ist. In dieser Beziehung zwischen Kundin und Friseur wird das Problem der Herstellung von Kooperation darüber gelöst, dass die Kundin die Handlungsrechte weitestgehend auf ihren Friseur überträgt. Langwierige Aushandlungsprozesse, die mit dem Risiko behaftet sind, dass Kundin und Friseur sich nicht verstehen und das Dienstleistungsergebnis (der Haarschnitt) womöglich völlig an den Vorstellungen der Kundin vorbei geht, werden so vermieden. Die Kundin räumt ihrem Friseur eine sehr weit gehende Handlungsautonomie ein, weil sie aus Erfahrung weiß, dass sie hieraus Nutzen ziehen wird.

Man kann allgemein sagen, dass für Friseurkunden die Treue zu einem Friseur oder zu einem Salon rational ist. Denn Stammkundschaft ermöglicht die Herausbildung von Vertrauen - und dieses erleichtert es dem Kunden, Dienstleistungen abzufragen, ohne den Eindruck zu haben, ein zu hohes Risiko eingehen zu müssen.

### *Positive Implikation für den Friseur: Handlungsautonomie*

„Blankes Vertrauen“ in den Friseur kann für diesen eine Implikation haben, die von den Befragten durchgehend als ausgesprochen positiv gewertet wurde: Handlungs-

freiheit in der Gestaltung der Frisur. Hierzu eine der Aussagen der Befragten, die die Vorzüge einer solchen Situation hervorheben:

- A: Wie sollte der Kunde denn noch sein außer pünktlich oder etwas früher als der Friseur?
- B: Tja, wie sollte der Kunde eigentlich sein? Heutzutage kann man sich da nicht mehr so, dass man sich da so einpegelt auf so bestimmte Sachen, dass man sagt "Mein Kunde muss so und so sein".
- A: Ja, muss nicht, aber was würden Sie sich denn wünschen?
- B: Ja, also ich finde ja Kunden toll, die sagen "Mach amal wie Du denkst".
- A: Ah ja. Aha.
- B: Also das ist ja mein Liebstes, also wo ich wees, die hat Vertrauen, und ich kann machen was ich will, ihr wird alles gefallen. Also das find ich immer gut.

Hier ist nicht nur mehr davon die Rede, dass die Friseurin die Vorstellungen ihrer KundInnen gut kennt. Ihr ist es explizit am liebsten, wenn sie machen kann, was sie will. Außerdem wird deutlich, dass eine solche Form der Übertragung der Handlungsrechte nicht nur das Vertrauen des Kunden in den Friseur, sondern auch Vertrauen des Friseurs in den Kunden notwendig macht: Wenn zu erwarten ist, dass diesem „alles gefallen“ wird, dann kann der Friseur nach eigenem Gusto schneiden, ohne Gefahr zu laufen, am Ende einen unzufriedenen Kunden zu haben. Wir haben es hier also mit einem wechselseitigen Vertrauensverhältnis zu tun, das für beide Seiten Risiken minimiert und das Zugeständnis von Handlungsrechten erleichtert. Insofern unterscheidet sich die Handlungsautonomie des Friseurs von der eines Vertreters einer klassischen Profession: Sie ist stärker vom Kunden abhängig – Handlungsrechte können jederzeit wieder entzogen werden, die Stellung des Friseurkunden ist in vielerlei Hinsicht stärker als etwa die eines Patienten (solange dieser nicht in der Lage ist, Kundenmacht zu erringen). Dies wird auch in dem nächsten Beispiel deutlich.

#### *Zurückhalten von Handlungsrechten: das Misstrauen der Langhaarkunden*

- B: Also wir haben viele Langhaarkunden auch, wo man eigentlich sagt, die Langhaarkunden kamen zum erstenmal alle so "Um Gottes Willen, also wir trauen uns eigentlich gar nicht zum Friseur zu gehen, weil wir wissen wie wir rausgehen", aber so, jetzt kommen die Langhaarkunden und sagen "Bei Dir wees ich wenigstens was passiert und da wees ich, da fällt nicht zu viel ab, nur das was muss". So haben wir eigentlich die Kunden, die Langhaarkunden erzogen, nur das was muss kommt weg, und der Rest, den lassen wir lang.

A: Aber Sie haben sie erzogen sagen Sie?

B: Ja, na ja, weil sie zum Anfang mit so einem Gefühl reinkamen, das hast du schon richtig gesehen, wie die eigentlich Angst haben, weil denen schon so vieles widerfahren ist, also es gibt ja manchmal auch Friseure, ne.

Mitunter kann die Herstellung von Vertrauen problematisch sein. Dies gilt zum Beispiel für die Gruppe der sogenannten „Langhaarkunden“, die von der Angst geplagt werden, dass ihnen zu viel abgeschnitten wird und die deshalb sehr zögerlich sind, Handlungsrechte an Friseure abzugeben. Deutlich wird an dieser Passage aus einem Interview mit einer Friseurin, wie zentral es für diese ist, Vertrauen zu erwerben und damit Handlungsrechte eingeräumt zu bekommen.

## 6) Fazit

Handlungsautonomie muss *intersubjektiv* hergestellt werden. Professionelles Handeln ist – im Falle der Koproduktion – mithin abhängig von der *Anerkennung der Professionalität durch einen Klienten* oder Kunden. Um professionelles Handeln bei personenbezogenen Dienstleistungen adäquat erfassen zu können, ist es deshalb notwendig, diese als Interaktion zwischen handelnden Akteuren und damit *als Prozess* zu fassen. Dabei spielt Vertrauen eine zentrale Rolle. Es ist zu verstehen als eine Form, in der Handlungsrechte einseitig übertragen werden. In der Beziehung zwischen Friseur und dessen Kunden besteht das Vertrauen in die Person des Friseurs, vielleicht auch in einen bestimmten Salon. Die formale Qualifikation allein, die Friseure erwerben müssen, um einen Salon betreiben zu dürfen, scheint oftmals nicht zu genügen, um Vertrauen zu stiften. Andernfalls hätte das Prinzip der Stammkundschaft nicht den hohen Stellenwert, den er beim Friseurhandwerk typischerweise besitzt.

Neben dem Vertrauen in eine Person kann auch das Vertrauen in eine bestimmte Marke (etwa bei der Kaufentscheidung für ein bestimmtes Auto), in eine andere Kundin, auf deren Empfehlungen ich höre, oder auch in ein technisches System (Beispiel: Flugzeug) notwendig dafür sein, das Risiko einzugehen, ein Produkt zu kaufen oder Dienstleistungen nachzufragen. Bei den Untersuchungen des DFG-Projektes im Bereich der Bahn tritt typischerweise immer wieder das enttäuschte Systemvertrauen der Kunden (Verspätung eines Zuges) und ein daraus entstehendes generalisiertes Misstrauen gegenüber der Bahn (die Züge kommen doch immer zu

spät) als Problem auf, der die Abstimmungsprozesse zwischen Zugbegleitern und Zugreisenden erschweren.

Während die Übertragung von Handlungsrechten über Vertrauen daran gebunden ist, dass sich der Vertrauensgeber in einer riskanten Situation befindet, hängen andere Formen der Handlungsrechtsübertragung wie Herrschaft, Normen oder der marktförmige Tausch wiederum von anderen Bedingungen ab.<sup>7</sup> Gleichwohl spielen auch solche Formen eine Rolle für den Prozess der Dienstleistungsinteraktion.

## 7) Literatur

- Coleman, J. (1991). *Grundlagen der Sozialtheorie. Band 1: Handlungen und Handlungssysteme*. München: Oldenbourg.
- Gross, P. (1983). *Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft*. Opladen: Westdt. Verlag.
- Gross, P., & Badura, B. (1977). Sozialpolitik und soziale Dienste: Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen. In C. v. Ferber & F. -X. Kaufmann (Hg.), *Soziologie und Sozialpolitik (Sonderheft 19 der KZfSS)* (S. 361-385). Opladen: Westdt. Verlag.
- Nerdinger, F. (1994). *Zur Psychologie der Dienstleistung: theoretische und empirische Studien zu einem wirtschaftspsychologischen Forschungsgebiet*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.

---

<sup>7</sup> Wer hierzu näheres wissen will, sei ein weiteres Mal an Coleman (1991) verwiesen.